MESA DE SERVICIOS

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL

Objeto del Contrato: Prestación de servicios de mesa de servicio, impresión, mantenimiento preventivo y correctivo con bolsa de repuestos, para los elementos informáticos en la RED CADE y las diferentes sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

INFORMACIÓN GENERAL DE DOCUMENTO	
CONTRATISTA	UT ALCALDIA DE BOGOTÁ MESA 2024 TSG - RICOH
NIT	9018856551
LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	El sitio de ejecución del presente contrato se realizará en las sedes descritas del anexo técnico.
PLAZO DE EJECUCIÓN	35 meses
N° INFORME	12
PERIODO	19-oct-2025/18-Nov-2025
SUPERVISOR CONTRATO	Arleth patricia Saurith Contreras Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá

1. INTRODUCCIÓN 7
2. OBJETO 7
3. ALCANCE 7
4. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 8
4.1 OBLIGACIÓN 1 8
4.2 OBLIGACIÓN 2 8
4.3 OBLIGACIÓN 3 12
4.4 OBLIGACIÓN 4 12
4.5 OBLIGACIÓN 5 12
4.6 OBLIGACIÓN 6 15
4.7 OBLIGACIÓN 7 15
4.8 OBLIGACIÓN 8 15
4.9 OBLIGACIÓN 9 16
4.10 OBLIGACIÓN 10 18
4.11 OBLIGACIÓN 11 18
4.12 OBLIGACIÓN 12 18
4.13 OBLIGACIÓN 13 19
4.14 OBLIGACIÓN 14 21
4.15 OBLIGACIÓN 15 22
4.16 OBLIGACIÓN 16 22
4.17 OBLIGACIÓN 17 24
4.18 OBLIGACIÓN 18 24
4.19 OBLIGACIÓN 19 24
4.20 OBLIGACIÓN 20 25
4.21 OBLIGACIÓN 21 25
4.22 OBLIGACIÓN 22 26
4.23 OBLIGACIÓN 23 26
4.24 OBLIGACIÓN 24 26
4.25 OBLIGACIÓN 25 27
4.26 OBLIGACIÓN 26 27
4.27 OBLIGACIÓN 27 28

4.28 OBLIGACIÓN 28.....28
4.29 OBLIGACIÓN 29.....28
4.30 OBLIGACIÓN 30.....28
4.31 OBLIGACIÓN 31.....29
4.32 OBLIGACIÓN 32.....29
4.33 OBLIGACIÓN 33.....29
4.34 OBLIGACIÓN 34.....30
4.35 OBLIGACIÓN 35.....30
4.36 OBLIGACIÓN 36.....30
4.37 OBLIGACIÓN 37.....31
4.38 OBLIGACIÓN 38.....31
4.39 OBLIGACIÓN 39.....31
4.40 OBLIGACIÓN 40.....32
4.41 OBLIGACIÓN 41.....32
4.42 OBLIGACIÓN 42.....32
4.43 OBLIGACIÓN 43.....33
4.44 OBLIGACIÓN 44.....33
4.45 OBLIGACIÓN 45.....33
4.46 OBLIGACIÓN 46.....33
4.47 OBLIGACIÓN 47.....34
4.48 OBLIGACIÓN 48.....34
4.49 OBLIGACIÓN 49.....35
4.50 OBLIGACIÓN 50.....35
4.51 OBLIGACIÓN 51.....35
4.52 OBLIGACIÓN 52.....35
4.53 OBLIGACIÓN 53.....36
4.54 OBLIGACIÓN 54.....36
4.55 OBLIGACIÓN 55.....36
4.56 OBLIGACIÓN 56.....36
4.57 OBLIGACIÓN 57.....37
4.58 OBLIGACIÓN 58.....37
4.59 OBLIGACIÓN 59.....37
4.60 OBLIGACIÓN 60.....38

4.61 OBLIGACIÓN 61 38
4.62 OBLIGACIÓN 62 38
5. LISTADO DE LOS ANEXOS 39

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Inventario de sedes y Horario 8
Tabla 2 Horarios Manzana Liévano 10
Tabla 3 Soporte Personal Motorizado 16
Tabla 4 Personal Manzana Liévano 19
Tabla 5 Personal Red CADE 20
Tabla 6 Acompañamientos Actividades Extracurriculares 23
Tabla 7 Documentación Motorizados 24
Tabla 8 Ofrecimientos 26

LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Comparativo mensual ANS Asignación.....13
Ilustración 2. Porcentaje de Cumplimiento Mensual.....13
Ilustración 3. Comparativo Mensual ANS de Solución.....14
Ilustración 4. Porcentaje de cumplimiento mensual ANS de Solución.....14

1. INTRODUCCIÓN

Este informe de gestión mensual corresponde al noveno reporte del contrato 4204000-1314-2024, celebrado entre la Unión Temporal TSG-RICOH y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. El objeto de este contrato es la prestación de servicios de mesa de servicio, impresión, mantenimiento preventivo y correctivo, así como el suministro de bolsa de repuestos para los equipos informáticos ubicados en las distintas sedes de la Secretaría General.

A través de este informe, se pretende ofrecer un resumen detallado de las actividades realizadas durante el décimo segundo mes de ejecución del contrato, incluyendo los avances y los servicios prestados, así como la atención a incidencias, el mantenimiento realizado y cualquier otro aspecto relevante que haya impactado el cumplimiento de los términos establecidos.

El presente informe servirá como base para evaluar el desempeño de los servicios prestados y garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, asegurando que los servicios sean entregados de acuerdo con los estándares de calidad y en los plazos pactados.

2. OBJETO

El objetivo de este informe de gestión mensual es documentar el resultado de la gestión y el cumplimiento de las obligaciones específicas durante el periodo comprendido entre el 19 de octubre de 2025 y el 18 de noviembre de 2025, respecto a la prestación de servicios de mesa de servicio, impresión, mantenimiento preventivo y correctivo, así como el suministro de bolsa de repuestos para los elementos informáticos en la RED CADE y las diferentes sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.. Este informe tiene como propósito evaluar el cumplimiento de los servicios pactados y el desempeño de las actividades realizadas durante este periodo, garantizando que se mantengan los estándares de calidad establecidos en el contrato.

3. ALCANCE

Prestación de servicios de mesa de servicio, impresión, mantenimiento preventivo y correctivo, así como el suministro de bolsa de repuestos para los equipos informáticos ubicados en las distintas sedes de la Secretaría General

4. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

4.1 OBLIGACIÓN 1

Presentar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato y previo a la suscripción del acta de inicio las hojas de vida del personal mínimo requerido con sus respectivos soportes de acuerdo con lo establecido en este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Esta obligación se cumplió al inicio del contrato y los soportes reposan en los anexos del "INFORME DE GESTIÓN 001".

4.2 OBLIGACIÓN 2

Prestar los servicios de soporte técnico en cada una de las sedes relacionadas en el anexo técnico y en los horarios establecidos.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se realiza la prestación de los servicios en las sedes y horarios relacionados a continuación:

Tabla 1 Inventario de sedes y Horario

Sede	Nombre	Dirección	Horario	Soporte
SEDE CENTRO	Edificio Liévano	Carrera 8 No-10-65	Lunes a viernes de 7:00 am a 7:30 pm	Soportes Liévano
SEDE CENTRO	Centro Memoria	Carrera 19B Nro. 24 – 86	Por demanda desde Manzana Liévano	Andres Silva
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Suba	Transversal 126 # 133, 32	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm. Por demanda	Carlos Santos
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Chapinero	Calle 63 # 15, 58	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Hugo Ledesma
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Rafael Uribe Uribe	Calle 22 # 14A, 99	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Hugo Ledesma
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Kennedy, Patio Bonito	Carrera 86 # 5B – 21	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Edinson Solano
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Bosa	Calle 69 A Sur # 92, 47	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Edinson Solano

Sede	Nombre	Dirección	Horario	Soporte
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Cuidad Bolívar	Carrera 17 F # 69 A, 32 Sur	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Hugo Ledesma
CENTRO DE ENCUENTRO	Punto de Atención Terminal	Calle 22C # 68 F, 37 Modulo 5 Of. 103	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Edinson Solano
CENTRO DE ENCUENTRO	Punto de Atención Super Cade Engativá	Transversal 113B # 66,51	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Lady Viviana Niño F
RED CADE	Cade Candelaria	Calle 60 A Sur N° 28-80	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Hugo Ledesma
RED CADE	Cade Fontibón	Diagonal 16 No. 104 – 51	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Hugo Ledesma
RED CADE	Cade Kennedy	Calle 36 Bis Sur N°78K-40	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Edinson Solano
RED CADE	Cade La Gaitana	Transversal 126 N°133-32	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Carlos Eduardo Santos
RED CADE	Cade La Victoria	Diag. 37 Sur N°2-00 Este	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Hugo Ledesma
RED CADE	Cade Los Luceros	Carrera 17 F No. 69, 50 sur	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Hugo Ledesma
RED CADE	Cade Patio Bonito	Carrera 87 N° 5 B,21	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Hugo Ledesma
RED CADE	Cade Santa Helenita	Carrera 84 Bis 71B-53	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Hugo Ledesma
RED CADE	Cade Santa Lucia	Avenida Caracas 42-00 sur	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Duvier Bello
RED CADE	Cade Servita	Calle 165 N° 8-14	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Andres Silva
RED CADE	Cade Suba	Calle 147 B N°91-66	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Lady viviana Niño Fandiño
RED CADE	Cade Toberín	Carrera 21 No. 169 – 62 Centro Empresarial Sttugart	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Hugo Ledesma
RED CADE	Cade Tunal	Carrera 24 C N° 48-94 Sur	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Hugo Ledesma
RED CADE	Cade Yomasa	Calle 78 Sur N° 14-55	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Edinson Solano

Sede	Nombre	Dirección	Horario	Soporte
RED CADE	Super Cade Engativá	Transversal 113 B 66 – 54	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	Lady Viviana Niño
RED CADE	Supercade CAD	Centro Administrativo Distrital, Carrera 30 No. 25-90.	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	Brillith Moreno /Oscar Rivera
RED CADE	Supercade Calle 13	Calle 13 N° 37-35	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y Sábado de 8:00 am a 12 m	Demanda
RED CADE	Supercade Suba	Calle 145 No. 103 B, 90	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	Carlos Santos
RED CADE	Supercade Bosa	Avenida Calle 57 R Sur 72-D12	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	Maria Paipa
RED CADE	Supercade 20 de Julio	Carrera 5 A N° 30 D, 20 Sur	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	Maijer Castro
RED CADE	Supercade Américas	Av. Cra 86 No. 43, 55 sur	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	William Duarte
RED CADE	Supercade Social	Terminal de transporte Salitre Calle 22C # 68 F, 37 Modulo 5 local 124	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	Edinson Solano
RED CADE	Supercade Manitas	Carrera 18L # 70B – 50 Sur	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m	Jhon Garay

Tabla 2 Horarios Manzana Liévano

HORARIO	L-M-V		MAR-JUE		SOPORTE
Fecha	Hora de inicio	Hora de salida	Hora de inicio	Hora de salida	
20 al 24 de oct 2025	6:00 a.m.	4:00 p.m.	6:00 a.m.	3:30 p. m.	Andres Guillermo Silva Cardenas
20 al 24 de oct 2025	7:00 a.m.	5:00 p.m.	7:00 a.m.	4:30 p. m.	Adolfo Ortiz Torres
20 al 24 de oct 2025	7:00 a.m. Archivo	5:00 p.m.	7:00 a.m. Archivo	4:30 p. m.	Jhon Alexander Rincon Sanchez
20 al 26 de oct 2025	7:30 a.m. Imprenta	5:30 p.m.	7:30 a.m. Imprenta	5:00 p. m.	Omaira Martinez Pinto/disponible
20 al 24 de oct 2025	8:00 a.m.	6:00 p.m.	8:00 a.m.	5:30 p. m.	Jhon Edison Rios Cuervo
20 al 24 de oct 2025	8:30 a.m.	6:30 p.m.	8:30 a.m.	6:00 p. m.	Miguel Angel Santiago Reyes
20 al 24 de oct 2025	9:30 a.m.	7:30 p.m.	10:00 a.m.	7:30 p. m.	Jorge Enrique Contreras Monsalve
27 al 31 de oct 2025	6:00 a.m.	4:00 p.m.	6:00 a.m.	3:30 p. m.	Jorge Enrique Contreras Monsalve

27 al 31 de oct 2025	7:00 a.m.	5:00 p.m.	7:00 a.m.	4:30 p. m.	Andres Guillermo Silva Cardenas
27 oct al 2 de Nov 2025	7:00 a.m. Archivo	5:00 p.m.	7:00 a.m. Archivo	4:30 p. m.	Adolfo Ortiz Torres
27 al 31 de oct 2025	7:30 a.m. Imprenta	5:30 p.m.	7:30 a.m. Imprenta	5:00 p. m.	Jhon Alexander Rincon Sanchez/Disponible
27 al 31 de oct 2025	8:00 a.m.	6:00 p.m.	8:00 a.m.	5:30 p. m.	Omaira Martinez Pinto
27 al 31 de oct 2025	8:30 a.m.	6:30 p.m.	8:30 a.m.	6:00 p. m.	Jhon Edison Rios Cuervo
27 al 31 de oct 2025	9:30 a.m.	7:30 p.m.	10:00 a.m.	7:30 p. m.	Miguel Angel Santiago Reyes
4 al 7 de noviembre de 2025	6:00 a.m.	4:00 p.m.	6:00 a.m.	3:30 p. m.	Miguel Angel Santiago Reyes
4 al 7 de noviembre de 2025	7:00 a.m.	5:00 p.m.	7:00 a.m.	4:30 p. m.	Jorge Enrique Contreras Monsalve
4 al 7 de noviembre de 2025	7:00 a.m. Archivo	5:00 p.m.	7:00 a.m. Archivo	4:30 p. m.	Andres Guillermo Silva Cardenas
4 al 9 de noviembre de 2025	7:30 a.m. Imprenta	5:30 p.m.	7:30 a.m. Imprenta	5:00 p. m.	Adolfo Ortiz Torres/disponible
4 al 7 de noviembre de 2025	8:00 a.m.	6:00 p.m.	8:00 a.m.	5:30 p. m.	Jhon Alexander Rincon Sanchez
4 al 7 de noviembre de 2025	8:30 a.m.	6:30 p.m.	8:30 a.m.	6:00 p. m.	Omaira Martinez Pinto
4 al 7 de noviembre de 2025	9:30 a.m.	7:30 p.m.	10:00 a.m.	7:30 p. m.	Jhon Edison Rios Cuervo
10 al 14 de noviembre de 2025	6:00 a.m.	4:00 p.m.	6:00 a.m.	3:30 p. m.	Omaira Martinez Pinto
10 al 14 de noviembre de 2025	7:00 a.m.	5:00 p.m.	7:00 a.m.	4:30 p. m.	Jhon Edison Rios Cuervo
10 al 14 de noviembre de 2025	7:00 a.m. Archivo	5:00 p.m.	7:00 a.m. Archivo	4:30 p. m.	Miguel Angel Santiago Reyes
10 al 17 de noviembre de 2025	7:30 a.m. Imprenta	5:30 p.m.	7:30 a.m. Imprenta	5:00 p. m.	Jorge Enrique Contreras Monsalve
10 al 14 de noviembre de 2025	8:00 a.m.	6:00 p.m.	8:00 a.m.	5:30 p. m.	Andres Guillermo Silva Cardenas
10 al 14 de noviembre de 2025	8:30 a.m.	6:30 p.m.	8:30 a.m.	6:00 p. m.	Adolfo Ortiz Torres/disponible
10 al 14 de noviembre de 2025	9:30 a.m.	7:30 p.m.	10:00 a.m.	7:30 p. m.	Jhon Alexander Rincon Sanchez
18 al 21 de noviembre de 2025	6:00 a.m.	4:00 p.m.	6:00 a.m.	3:30 p. m.	Jhon Alexander Rincon Sanchez
18 al 21 de noviembre de 2025	7:00 a.m.	5:00 p.m.	7:00 a.m.	4:30 p. m.	Omaira Martinez Pinto
18 al 21 de noviembre de 2025	7:00 a.m. Archivo	5:00 p.m.	7:00 a.m. Archivo	4:30 p. m.	Jhon Edison Rios Cuervo
18 al 21 de noviembre de 2025	8:00 a.m.	6:00 p.m.	8:00 a.m.	5:30 p. m.	Jorge Enrique Contreras Monsalve

18 al 21 de noviembre de 2025	8:30 a.m.	6:30 p.m.	8:30 a.m.	6:00 p. m.	Andres Guillermo Silva Cardenas
18 al 21 de noviembre de 2025	9:30 a.m.	7:30 p.m.	10:00 a.m.	7:30 p. m.	Adolfo Ortiz Torres/disponible

4.3 OBLIGACIÓN 3

Recibir, gestionar, diagnosticar, documentar, escalar y cerrar las solicitudes a través del sistema de gestión de servicios dentro de los acuerdos de niveles de servicio establecidos en este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo comprendido del 19 de octubre de 2025 al 18 de noviembre de 2025, se realizó la gestión de 2849 solicitudes recibidas en la herramienta de gestión de servicios GLPI, documentando las actividades de diagnóstico, escalamiento y cierre las mismas. Ver anexo 1.

4.4 OBLIGACIÓN 4

Atender de manera oportuna y eficiente las solicitudes de servicio (requerimientos, problemas e incidentes) sobre los servicios de TIC generadas por los usuarios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se realizó la atención de gestión de las solicitudes recibidas documentando las actividades de diagnóstico, escalamiento y cierre de las mismas se pueden evidenciar en el sistema de gestión.

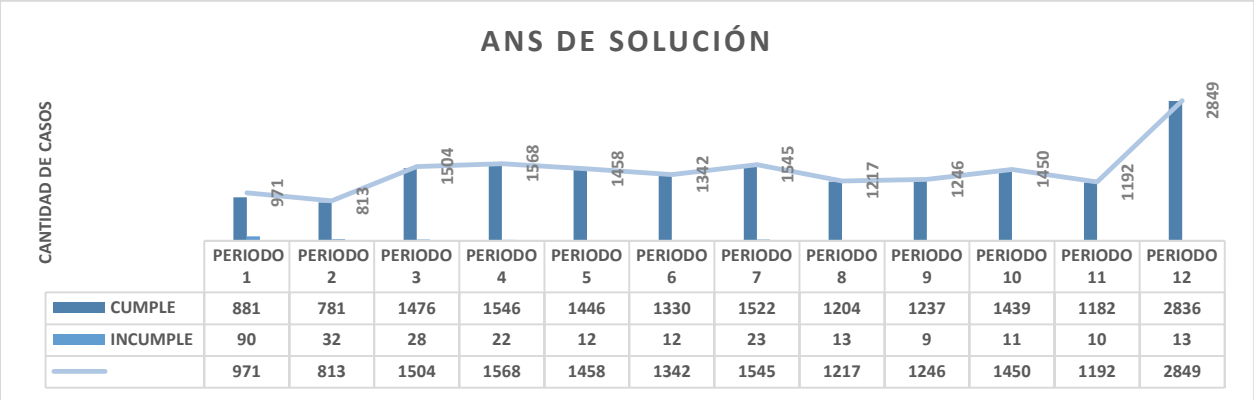
4.5 OBLIGACIÓN 5

Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios para cada servicio. Cualquier indisponibilidad será objeto de descuento en los pagos de acuerdo con los ANS.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza la medición de los ANS para el periodo comprendido del 19 de octubre de 2025 al 18 de noviembre de 2025

ANS DE ASIGNACIÓN: Se recibe un total de 2849 solicitudes de los cuales 2836 se encuentran dentro del ANS establecido y se tiene como porcentaje de cumplimiento el 99,54%



	PERIODO 1	PERIODO 2	PERIODO 3	PERIODO 4	PERIODO 5	PERIODO 6	PERIODO 7	PERIODO 8	PERIODO 9	PERIODO 10	PERIODO 11	PERIODO 12
CUMPLE	881	781	1476	1546	1446	1330	1522	1204	1237	1439	1182	2836
INCUMPLE	90	32	28	22	12	12	23	13	9	11	10	13
	971	813	1504	1568	1458	1342	1545	1217	1246	1450	1192	2849

Ilustración 1. Comparativo mensual ANS Asignación

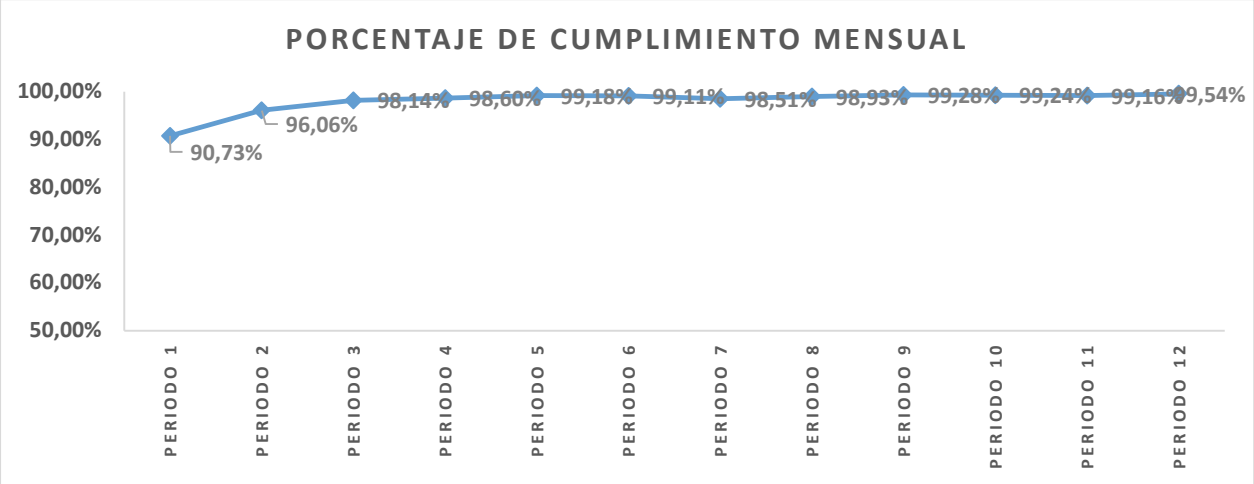
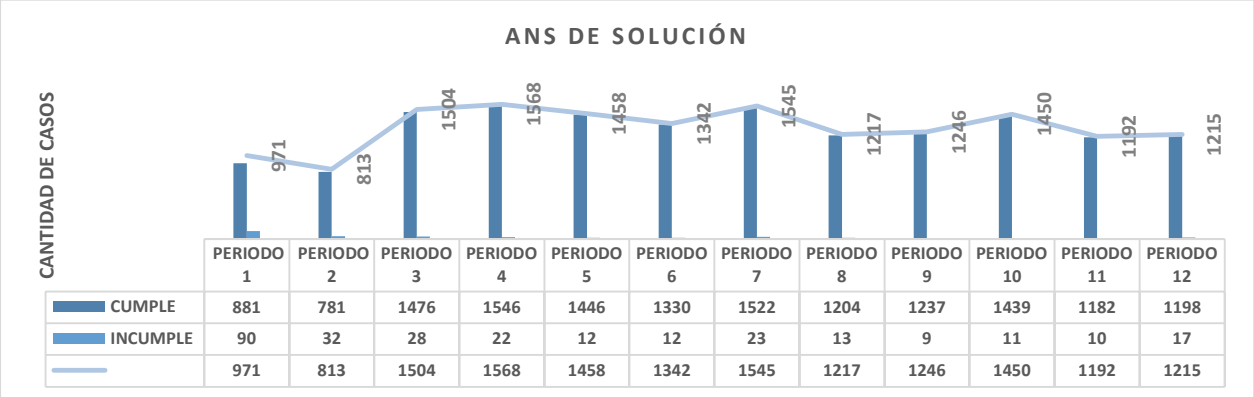


Ilustración 2. Porcentaje de Cumplimiento Mensual

ANS DE SOLUCIÓN: Se recibe un total de 1215 solicitudes de los cuales 1198 se encuentran dentro del ANS establecido y se tiene como porcentaje de cumplimiento él 98,60%, ver detalle en anexo 1.



	PERIODO 1	PERIODO 2	PERIODO 3	PERIODO 4	PERIODO 5	PERIODO 6	PERIODO 7	PERIODO 8	PERIODO 9	PERIODO 10	PERIODO 11	PERIODO 12
CUMPLE	881	781	1476	1546	1446	1330	1522	1204	1237	1439	1182	1198
INCUMPLE	90	32	28	22	12	12	23	13	9	11	10	17
	971	813	1504	1568	1458	1342	1545	1217	1246	1450	1192	1215

Ilustración 3. Comparativo Mensual ANS de Solución

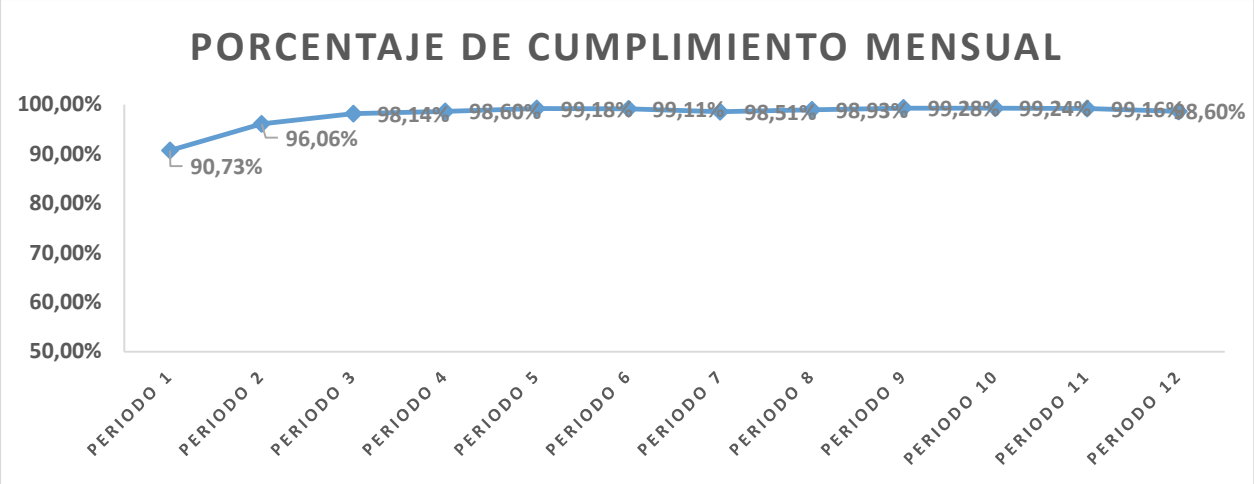


Ilustración 4. Porcentaje de cumplimiento mensual ANS de Solución

4.6 OBLIGACIÓN 6

Actualizar y gestionar la base de conocimiento de los requerimientos, problemas e incidentes frecuentes en el sistema de gestión de servicios.

Desarrollo de la obligación:

El día 14 de noviembre de 2025, se asistió a capacitación sobre uso de los equipos de videoconferencia, la cual fue impartida por el personal especializado de la marca Dahua. El respectivo manual de usuario final se encuentra en proceso de elaboración, una vez se concluya se alojará en el respectivo repositorio de Base de Conocimientos.

FOTO

4.7 OBLIGACIÓN 7

Diligenciar y garantizar las listas de chequeo que se requieran para la gestión del soporte de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo los soportes técnicos utilizaron los siguientes formatos y listas de verificación establecidos:

- FT-259 – Reporte de Mantenimiento
- FT- 506 - Control de componentes informáticos
- FT-518 Actualización de Elementos Informáticos
- FT-858 - Solicitud préstamo de equipos
- FT-725 - Lista de chequeo PC de escritorio y portátiles
- FT-722 - Lista de instalación y desinstalación de Software
- FT-311 - Autorización de salida de Elementos
- Formato de Borrado seguro
- Formato de Concepto técnico
- Checklist – Reporte de eventos e incidentes de seguridad y privacidad de la información.

4.8 OBLIGACIÓN 8

Documentar el desempeño de la Mesa de servicios a través de un informe mensual que deberá ser entregado al supervisor del contrato tres (3) días hábiles posterior al periodo cumplido.

Desarrollo de la obligación:

Se presenta a la supervisora del contrato el informe 012-4204000-1314-2024-de gestión del periodo, este se remite vía correo electrónico con fecha de 21 de noviembre de 2025. Ver Anexo 2

4.9 OBLIGACIÓN 9

Garantizar el traslado para los técnicos de soporte a cada una de las sedes en la que se debe prestar el servicio.

Desarrollo de la obligación:

A continuación, se relaciona el personal motorizado con el cual se garantiza el traslado a las diferentes sedes para la atención de los servicios:

Tabla 3 Soporte Personal Motorizado

ZONA	SEDE	Dirección	Soporte técnico
ZONA CENTRO	Centro de Encuentro Chapinero	Calle 63 # 15, 58	Demanda
ZONA NORTE	Centro de Encuentro Suba	Transversal 126 # 133, 32	Carlos Eduardo Santos Pinzón
	Cade la Gaitana	Transversal 126 N°133-32	Carlos Eduardo Santos Pinzón
	Cade Servita	Calle 165 N° 8-14	Demanda
	Cade Toberin	Carrera 21 No. 169 – 62 Centro Empresarial Sttugart	Demanda
ZONA SUROCCIDENTE	Cade Patio Bonito	Carrera 87 N° 5 B,21	Edinson Alexander Solano Villamil
	Centro de Encuentro Kennedy, Patio Bonito	Carrera 86 # 5B – 21	Edinson Alexander Solano Villamil

	Cade Kennedy	Calle 36 Bis Sur N°78K-40	Edinson Alexander Solano Villamil
	Cade Muzu	Carrera 51 F (Autop.Sur) N°43-50 Sur	Edinson Alexander Solano Villamil
	Centro de Encuentro Bosa	Calle 69 A Sur # 92, 47	Edinson Alexander Solano Villamil
ZONA OCCIDENTE	Cade Santa Helenita	Carrera 84 Bis 71B-53	Duvier Andres Alfonso Bello
	Cade Fontibón	Diagonal 16 No. 104 – 51	Duvier Andres Alfonso Bello
	SUPERCADE SOCIAL	Calle 22C # 68 F, 37 Modulo 5 local 124	Duvier Andres Alfonso Bello
ZONA OCCIDENTE	Centro de Encuentro Punto de Atención Terminal	Calle 22C # 68 F, 37 Modulo 5 Of. 103	Duvier Andres Alfonso Bello
ZONA SUR ORIENTE	Cade la Victoria	Diag. 37 Sur N°2-00 Este	Hugo Alirio Ledesma Torres
ZONA SUR	**SUPERCADE MANITAS**	Carrera 18L # 70B – 50 Sur	Jhon Edison Garay Díaz
	Cade los Luceros	Carrera 17 F No. 69, 50 sur	Duvier Andres Alfonso Bello
	Cade Candelaria	Calle 60 A Sur N° 28-80	Hugo Alirio Ledesma Torres
	Cade Santa Lucia	Avenida Caracas 42-00 sur	Hugo Alirio Ledesma Torres
	Cade Tunal	Carrera 24 C N° 48-94 Sur	Hugo Alirio Ledesma Torres
	Cade Yomasa	Calle 78 Sur N° 14-55	Hugo Alirio Ledesma Torres
	Centro de Encuentro Rafael Uribe Uribe	Calle 22 # 14A, 99	Hugo Alirio Ledesma Torres
	Centro de Encuentro Cuidad Bolívar	Carrera 17 F # 69 A, 32 Sur	Duvier Andres Alfonso Bello

4.10 OBLIGACIÓN 10

Dotar el recurso humano con los elementos establecidos en este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Se realizó entrega de los elementos y equipos establecidos en el anexo técnico, al personal más reciente, se relaciona a continuación:

Computador
computador portátil DELL con las características del anexo técnico

Herramientas:
- Disco duro externo de 1 TeraByte
- USB
- Juego de destornilladores
- Limpiador espumoso
- Limpiador de pantalla
- Paño Limpieza
- Manilla antiestática

Comunicación móvil

Teléfono celular y plan de minutos con las características del anexo técnico.

4.11 OBLIGACIÓN 11

Garantizar el perfil del personal durante la duración del contrato. Los cambios de personal deben ser consultados y aprobados por el supervisor del contrato y atender las recomendaciones hechas por este último.

Desarrollo de la obligación:

Durante este periodo NO se presentó novedades con el personal

4.12 OBLIGACIÓN 12

Abstenerse de instalar y/o reproducir cualquier tipo de software NO autorizado por el Supervisor del contrato en los equipos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor D.C.

Desarrollo de la obligación:

Para el desarrollo de la obligación se realizan las siguientes actividades:

- Para toda solicitud de instalación de software se solicita autorización de la funcionaria encargada de administración de software y la oficial de seguridad de la entidad.

- Se realiza revisión periódica de los equipos con el fin de detectar: Software no autorizado, aplicaciones portables, programas instalados sin la debida autorización.

- Para todo hallazgo se realiza reporte al apoyo a la supervisión del contrato.

4.13 OBLIGACIÓN 13

Proveer una solución de comunicación móvil que cobije a todo el recurso humano del contratista, con cobertura mínima a nivel del Distrito Capital.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza la entrega de los equipos de comunicación a todo el personal, a continuación, se relaciona los números asignados para el equipo de mesa de servicio y sitio:

Tabla 4 Personal Manzana Liévano

Ítem	Nombre	Cargo	Celular Corporativo
1	Jenifer Plata Montenegro	Coordinadora	3104794408
2	Yeimy Johana Sandoval Bernal	Gestora de calidad	3104806118
3	Miguel Ángel Santiago	Soporte técnico	3104806183
4	Jhon Alexander Rincón Sánchez	Soporte técnico	3104793367
5	Omaira Martinez Pinto	Soporte técnico	3104791162
6	Jhon Ríos Cuervo	Soporte técnico	3104802895
7	Jorge Enrique Contreras	Soporte técnico	3104796585
8	Adolfo Ortiz Torres	Soporte técnico	3104792177
9	Andres Guillermo Silva	Soporte técnico	3104805043

Tabla 5 Personal Red CADE

zona	SOPORTE	CELULAR CORPORATIVO
ZONA CENTRO	Oscar Andres Rivera	3104792232
	William Eduardo Espinosa	3104792232
ZONA NORTE	Carlos Eduardo Santos Pinzón	3104805050
ZONA SUROCCIDENTE	Brillith Moreno Beltrán	3104793282
	Maria Carmenza Paipa Lara	3104801905
	Edinson Alexander Solano Villamil	3104804062
ZONA OCCIDENTE	Lady Viviana Niño Fandiño	3104792202
	Duvier Andrés Alfonso Bello	3104806201
ZONA SUR ORIENTE	Maijer Rodolfo Castro García	3104800869
ZONA SUR	Jhon Edisson Garay Díaz	3104800832
	Hugo Alirio Ledesma Torres	3104787247

4.14 OBLIGACIÓN 14

Entregar una lista con las direcciones, teléfonos, celulares del personal que liderará el servicio, con el fin de garantizar la comunicación de lunes a domingo, durante las 24 horas, así como una relación detallada de los elementos que serán utilizados como equipos de soporte.

Desarrollo de la obligación:

Las direcciones y números telefónicos del personal se encuentran actualizados y se relacionan a continuación:

Nombre	Dirección	Celular Corporativo
Omaira Martínez Pinto	Calle 129ª Bis#85-09	3104791162
Yeimy Johana Sandoval Bernal	Carrera 6 A Este#36-81 T26 Apto 401 Soacha	310 4806118
Jorge Enrique Contreras Monsalve	Calle 57RSUR#73I-35	3104796585
Silva Cardenas Andres Guillermo	Carrera 3 bis este #46a-09 sur	310 4805043
Santos Pinzon Carlos Eduardo	cra 108a #72b-20	3104805050
Moreno Beltran Brillith Yurley	Dig 30g 7d 22 int 153 Soacha	3104793282
Duarte Espinosa William Eduardo	Calle 38B sur 68f-61	310 4798692
Garay Diaz Jhon Edisson	Carrera 18P # 81 - 32 Sur	3104800832
Castro Garcia Maijer Rodolfo	Calle 97F Sur # 5 - 38 este	3104800869
Paipa Lara Maria Carmenza	cra 88 f bis # 51 c 06 sur bosa Brasil	3104801905
Solano Villamil Edinson Alexander	Cra 12G # 14B - 22 sur Soacha - Villa Sofía 2	3104804062
Santiago Reyes Miguel Angel	DG.91 A SUR # 29-35 Br. Valles de Cafam	310 4806183
Alfonso Bello Duvier Andres	Kra 78b #43-20 sur	310 4806201
Ledesma Torres Hugo Alirio	Cra 7 este # 36L-13 sur	310 4787247
Rincon Sanchez John Alexander	Calle 1G#25A-17 Piso 3 Apartamento 302	3104793367
Jhon Edison Rios Cuervo	Cr 14a #26-58 sur Barrio Compartir - Soacha	321 4533150
Rivera Vargas Oscar Andres	Dg. 34 Sur # 68 C - 68	3104792202
Adolfo Ortíz Ortíz	carrera 28 # 65-10 sur	3104792177
Lady Viviana Niño Fandiño	Cra 111 D # 66 A 22	3104792232
Carlos Eduardo Santos Pinzón	Cra 108a #72b-20 Barrio Villa Amalia	3104805050

Se realizó la entrega de los elementos con las siguientes características:

- Disco duro externo de mínimo 1 TeraByte
- Celular con plan de datos y minutos (mínimo 10GB y 200Min)
- Herramientas (Destornilladores, sopladora, Ponchadora, etc)
- Computador portátil con las siguientes características mínimas

COMPUTADOR PORTATIL	
Procesador	Mínimo Intel Core i7 de 64 bits
Memoria RAM	Mínimo 12 GB
Disco Duro	Mínimo 1 TB SATA
Pantalla	mínimo de 14" de alta definición
Puertos	2 puertos USB,
Conectividad	Ethernet Gigabit 10/100/1000; Conector de red (RJ-45); USB 3.0; Toma para auriculares estéreo/micrófono; Lector de tarjetas de memoria,
Software debidamente licenciado por el CONTRATISTA	Windows 10, 64 Bits, Suite de MSOffice version 2016 o superior (word, excel, power point)

4.15 OBLIGACIÓN 15

Hacer el debido uso de los medios y licenciamiento suministrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación:

Durante la operación se realiza control de los medios y licenciamiento cuando se requiere en los casos atendidos utilizando el siguiente formato descargado de Daruma con la versión actualizada: 4204000-FT- 722-LISTA DE INSTALACIÓN DESINSTALACIÓN DE SOFTWARE, el cual queda adjunto en la documentación de cada caso.

4.16 OBLIGACIÓN 16

Prestar el servicio de manera ocasional con el personal de la mesa de ayuda en horas nocturnas después de las 7:30 p.m. sábado, domingos o festivos en casos especiales que impliquen la prestación de soporte técnico.

Desarrollo de la obligación:

Se llevó a cabo el acompañamiento a las actividades programadas por el equipo de infraestructura de la entidad, incluyendo las relacionadas con, ETB, TIGO UNE, CLARO, VANTI. Estas actividades se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 6 Acompañamientos Actividades Extracurriculares

Fecha	N° Caso	Soporte	Actividad	Horario
16-10-2025	388304	Andres Guillermo Silva	Soporte apertura recepción	5:00-10:30 pm
18-10-2025	388302	Andres Guillermo Silva	Acompañamiento evento control interno	7:30-12:00 pm
13-11-2025	389323	Carlos Santos	Acompañamiento UPS - SC SUBA	4:30-5:30 pm
22-10-2025	387161	Brillith Moreno	Acompañamiento falla wifi secretaria General	4:00-6:00pm
25-10-2025	387326	Jhon Garay	Acompañamiento Mantenimiento Aire Precisión	12:00-1:00 pm
05-11-2025	388481	Jhon Garay	Instalación Antena Satelital	2:00-5:00 pm
21-10-2025	387086	Maijer Castro	Acompañamiento UPS	4:30-5:30 pm
18-10-2025	388261	Miguel Santiago	Acompañamiento evento control interno	7:00-1:00 pm
11-11-2025	389352	Miguel Santiago	Instalación Spliter Sala Estratégica	4:30-7:30 pm
20-10-2025	386904	Duvier Alfonso	Acompañamiento Empalmes Canales alternos Tigo . SC Social	4:30-7:30 pm
18-10-2025	388273	Omaira Martinez	Acompañamiento evento control interno	8:00-12:00 pm
18-10-2025	388261	Jorge Contreras	Acompañamiento evento control interno	8:00-12:00 pm
18-10-2025	388274	Adolfo Ortiz	Acompañamiento evento control interno	8:00-12:00 pm
18-10-2025	388259	Jhon Rios	Acompañamiento evento control interno	8:00-12:00 pm

Fecha	N° Caso	Soporte	Actividad	Horario
18-10-2025	388273	Jhon Rincón	Acompañamiento evento control interno	8:00-12:00 pm

4.17 OBLIGACIÓN 17

De realizar el ofrecimiento de los motorizados, el contratista debe entregar la documentación requerida al inicio de actividades, incluyendo seguro obligatorio vigente y certificaciones correspondientes.

Desarrollo de la obligación:

Para este periodo se cuenta con la documentación actualizada que respalda el ofrecimiento de los motorizados y reposa en el Anexo 4 de este informe.

Tabla 7 Documentación Motorizados

NOMBRE SOPORTE TÉCNICO	NO. PLACA	FOTOCOPIA DEL SEGURO OBLIGATORIO	CERTIFICADO DE REVISIÓN TÉCNICO-MECÁNICA Y DE GASES	FOTOCOPIA DE LA TARJETA DE PROPIEDAD	FOTOCOPIA DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN
Edinson Alexander Solano Villamil	RQR80G	x	x	x	x
Hugo Ledezma	BVY54G	x	x	x	x
Duvier Andres Alfonso Bello	JCS14F	x	x	x	X

4.18 OBLIGACIÓN 18

Cumplir con las normas de seguridad lógica y física acordadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación:

Para garantizar el cumplimiento de la seguridad lógica, se utiliza el formato FT-1000, a través del cual se crean los usuarios de red para los colaboradores de la UT TSG-RICOH, según su perfil. En cuanto a la seguridad física, se solicita habilitación tarjetas de proximidad para el acceso controlado.

4.19 OBLIGACIÓN 19

Asistir a las reuniones de seguimiento en las que se evaluarán los ANS, avances, medidas preventivas y correctivas de los servicios prestados.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se asistió a las siguientes reuniones de seguimiento programadas por la entidad en el marco del contrato 4204000-1314-2024:

- GLPI - Seguimiento Actividades y Avances: 21/10/2025
- Transferencia de conocimiento nuevo GLPI: 22/10/2025
- Seguimiento Antivirus: 06/11/2025
- Transferencia de conocimiento SATWEB: 14/11/2025
- Transferencia de conocimiento equipos videoconferencia: 14/11/2025

4.20 OBLIGACIÓN 20

Disponer para la ejecución del contrato de todos los elementos de protección personal apropiados, incluyendo elementos de bioseguridad en caso de requerirse.

Desarrollo de la obligación:

- Se suministró manillas antiestáticas para las labores que requieran contacto Network testing con componentes electrónicos sensibles, para las demás actividades no fue necesario la entrega de elementos EPP, para el personal nuevo
- Los elementos de bioseguridad, cuando los requieran. "Alcohol y tapabocas".

4.21 OBLIGACIÓN 21

Realizar el suministro y gestión de la bolsa de repuestos y servicios conforme a las necesidades establecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación

A continuación, se relaciona la lista de elementos de bolsa de repuestos solicitados en este periodo:

PERIODO DEL 19 DE OCT AL 18 DE NOV DE 2025						
Ítem	**Elemento**	**Cantidad**	**Fecha Solicitud**	**Fecha Entrega**	**Vr Unitario IVA Incluido**	**Valor Total**
1	Cables de Video HDMI macho-macho de 10 mts	2	7/11/2025	12/11/2025	$ 35.398,93	$ 70.797,86

2	Cables de Video HDMI macho-macho de 3 mts	3	7/11/2025	12/11/2025	$ 27.133,19	$ 81.399,57
3	Cables de Video HDMI macho-macho de 5 mts	3	7/11/2025	12/11/2025	$ 36.389,01	$ 109.167,03
4	splitter HDMI soporte mínimo 12 salidas una entrada HDMI : splitter HDMI 1x12	1	30/10/2025	4/11/2025	$ 681.820,00	$ 681.820,00
5	Extender HDMI de 60 metros	2	30/10/2025	4/11/2025	$ 108.770,00	$ 217.540,00
					Valor por pagar	**$1.160.724,00**

4.22 OBLIGACIÓN 22

Disponer de todo el recurso humano, el software debidamente licenciado, servicios y demás recursos necesarios para la prestación de los servicios requeridos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C en forma oportuna y en las condiciones contratadas por la Entidad.

Desarrollo de la obligación:

Todos los equipos que fueron entregados a los técnicos de soporte para la prestación del servicio cuentan con licencia de software de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico.

4.23 OBLIGACIÓN 23

Mantener durante la vigencia del contrato los valores ofertados por servicio, no habrá lugar a reajustes por cambio de vigencia.

Desarrollo de la obligación:

Para este periodo la oferta económica se mantiene.

4.24 OBLIGACIÓN 24

Cumplir durante la ejecución con todos los ofrecimientos adicionales presentados en la propuesta.

Desarrollo de la obligación:

Tabla 8 Ofrecimientos

OFRECIMIENTO	CUMPLIMIENTO
Técnicos adicionales de soporte	Se cuenta en la operación con tres técnicos adicionales.
Técnicos de soporte motorizados	Se cuenta con técnicos motorizados.
Visita de mantenimiento preventivo	Se tiene contemplado la realización del mantenimiento preventivo vigencia 2027 del presente contrato

4.25 OBLIGACIÓN 25

El contratista debe cumplir con la política de seguridad de la información y privacidad de los datos de la Entidad, así como con los requerimientos del SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Desarrollo de la obligación:

Para dar cumplimiento a esta obligación durante el periodo se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se realizó borrado seguro a 15 equipos con novedad de traslado, reintegro y reasignación.
- Durante el alistamiento y configuración de equipos nuevos o por traslado, únicamente se realizó instalación de software autorizado por la Entidad.
- Documentar y recopilar evidencias en casos de incidentes relacionados con la seguridad de la información, se emitieron por parte de los técnicos de mesa recomendaciones a los usuarios finales con el objetivo de prevenir ataques o fugas de información. (Protocolo de atención de correos con contenido malicioso / correos con contenido no deseado)

4.26 OBLIGACIÓN 26

Cumplir con los procedimientos definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que tengan que ver con las actividades propias de la ejecución del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Las actividades desarrolladas durante la operación del servicio se ejecutan de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento 2213200-PR-101: Gestión de Incidentes, Requerimientos y Problemas Tecnológicos y la guía 4204000-GS-089: Guía para el

Borrado Seguro.

4.27 OBLIGACIÓN 27

Cumplir con el cronograma establecido para la ejecución del mantenimiento, el cual será entregado dentro del mes siguiente a la suscripción del acta de inicio y avalado por el supervisor del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Los mantenimientos preventivos de la primera vigencia de 2025 se ejecutaron al 100% y están documentados en el Informe de Gestión 011-1314-2024, Anexo 4.

4.28 OBLIGACIÓN 28

Vincular o contratar para el mantenimiento preventivo a personas vulnerables, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva, de acuerdo con la Directiva No. 01 de 2011, si se encuentran en la base de datos de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico o certificar que no hay personal calificado.

Desarrollo de la obligación:

Para la vigencia 2025, se cumplió con la obligación de vincular o contratar para el mantenimiento preventivo a personas vulnerables, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva, conforme a la Directiva No. 01 de 2011, verificando su disponibilidad en la base de datos de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico o certificando la ausencia de personal calificado.

4.29 OBLIGACIÓN 29

Prestar de manera presencial el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica, así como soporte técnico calificado en la instalación, configuración, parametrización y buen funcionamiento del software operacional, ofimático y de los aplicativos de la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

Las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo correspondiente a la vigencia 2024, se ejecutaron con el personal calificado para dicha actividad y están documentados en el Informe de Gestión 011-1314-2024, anexo 4.

4.30 OBLIGACIÓN 30

Prestar los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo con personal diferente al que presta los servicios de la mesa de servicios.

Desarrollo de la obligación:

La ejecución del mantenimiento preventivo se realizó con soportes diferentes a los soportes de operación y están documentados en el Informe de Gestión 011-1314-2024, anexo 4.

4.31 OBLIGACIÓN 31

Responder por los daños o pérdidas ocasionadas por descuido, mala manipulación, o no custodia adecuada durante la ejecución del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Durante la ejecución de los mantenimientos preventivos vigencia 2025 se presentó el daño de una pantalla, el cual fue oportunamente subsanado mediante la instalación de un repuesto nuevo y compatible. Todas las actividades y soportes están documentados en el Informe de Gestión 011-1314-2024, anexo 4.

4.32 OBLIGACIÓN 32

Garantizar la calidad de los servicios prestados y la originalidad de los repuestos suministrados. Si estos presentan defectos, el contratista deberá cambiarlos sin costo adicional para la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

Los consumibles suministrados de la bolsa de repuestos, han sido originales y no han presentado ninguna novedad en la operación.

4.33 OBLIGACIÓN 33

Prestar el servicio de mantenimiento preventivo para todos los equipos relacionados en el numeral "Relación de equipos para mantenimiento preventivo" de este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Los mantenimientos preventivos para la vigencia 2025, se ejecutaron en su totalidad

conforme al cronograma establecido y se encuentran documentados en el Informe de Gestión 011-1314-2024, anexo 4.

4.34 OBLIGACIÓN 34

Diligenciar el formato suministrado por la Secretaría General, indicando la información de los equipos a los cuales se ha realizado el mantenimiento, y digitalizar dicha información en formato electrónico.

Desarrollo de la obligación:

Para la ejecución de los mantenimientos preventivos vigencia 2025, se empleo el formato de la entidad "4204000-FT-259 Versión 05 MANTENIMIENTO PREVENTIVO" y están documentados en el Informe de Gestión 003-1314-2024, anexo 4.

4.35 OBLIGACIÓN 35

Realizar limpieza interna y externa de los equipos objeto de mantenimiento, informando previamente los elementos a utilizar, en la forma indicada en este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Como evidencia de los mantenimientos para la vigencia 2025, se diligenció el formato "4204000-FT- 259 Versión 05 MANTENIMIENTO PREVENTIVO" el cual contiene la lista de chequeo, de acuerdo con el anexo técnico. Todos los formatos se entregaron de manera física en AZ y de manera digital.

4.36 OBLIGACIÓN 36

Realizar mantenimiento correctivo cuando se requiera, con las especificaciones establecidas en este anexo técnico y previa autorización del Supervisor del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se realizaron mantenimientos correctivos:

Tabla 10 Mantenimientos correctivos equipos de cómputo

Fecha	N° caso	Placa de equipo	Descripción equipo	Falla Presentada	Correctivo Realizado	Técnico Responsable
20/10/2025	386948	38487	HP-Compaq Pro 6300	Configuracion equipo	Formateo e instalación de Sistema	Jhon Rios
22/10/2025	387195	79795	HP - PROONE 400 G4	Falla microfono	Formateo e instalación de Sistema	Jhon Rios
22/10/2025	387097	72138	HP - PROONE 440 G4	Lentitud de equipo	Cambio de disco duro y formateo	John Alexander Rincón Sánchez
27/10/2025	387317	38189	HP-Compaq Pro 6300	Lentitud Suite Office	Formateo e instalación de Sistema	Jhon Rios
12/11/2025	388906	79782	HP-PROONE 400 G4	Lentitud de equipo	Formateo e instalación de Sistema	Jhon Rios
13/11/2025	388875	79331	HP-PROONE 400 G4	Lentitud de equipo	Formateo e instalación de Sistema	Jhon Rios

4.37 OBLIGACIÓN 37

Garantizar la actualización de la información de los equipos ofimáticos logrando la comunicación efectiva con el aplicativo OCS Inventory, consagrando dicha información en el formato suministrado por la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

La validación de instalación del Agente GLPI (Nuevo aplicativo para la gestión de inventario), se realizó en los mantenimientos preventivos Vigencia 2025 y están documentadas en el Informe de Gestión 011-1314-2024, anexo 4.

4.38 OBLIGACIÓN 38

Garantizar el perfecto funcionamiento de los equipos sujetos de mantenimiento preventivo y/o correctivo.

Desarrollo de la obligación:

Cada vez que se ejecutan actividades de mantenimientos se firman los formatos a satisfacción de los usuarios y se da el visto bueno por parte del cliente.

4.39 OBLIGACIÓN 39

Suministrar todos los insumos necesarios para el mantenimiento preventivo y/o

correctivo, y atender solicitudes de cambio si los insumos no son adecuados para la actividad.

Desarrollo de la obligación

Los mantenimientos preventivos vigencia 2025, se realizaron utilizando las herramientas y elementos definidos en el anexo técnico, y se encuentran documentados en el Informe de Gestión 011-1314-2024, Anexo 4.

4.40 OBLIGACIÓN 40

Recibir mediante acta los repuestos o elementos considerados como residuos, producto de los mantenimientos realizados durante la ejecución del contrato, según el procedimiento establecido en este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

La actividad de recepción mediante acta de los repuestos o elementos considerados como residuos, conforme al procedimiento del anexo técnico, fue realizada al finalizar los mantenimientos preventivos vigencia 2025 y se encuentra documentada en el Informe de Gestión 011-1314-2024, Anexo 4.

4.41 OBLIGACIÓN 41

Garantizar la continuidad de la prestación del servicio de impresión.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo no se presentó indisponibilidad del servicio de impresión, todos los servicios fueros atendidos de manera oportuna.

4.42 OBLIGACIÓN 42

Prestar el servicio de impresión, escaneo y fotocopiado, incluidos soporte técnico en sitio, mantenimiento de equipos, suministro de insumos, software de control de consumo y otros servicios bajo la modalidad de outsourcing para las sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación:

Durante este periodo se realizó la prestación del servicio de impresión. Se anexa informe de impresión. Ver Anexo 3

4.43 OBLIGACIÓN 43

Realizar la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la solución de impresión, cumpliendo con lo requerido en el anexo técnico y demás documentos contractuales.

Desarrollo de la obligación:

Todos los equipos de impresión en las sedes de la entidad están operativos y funcionando correctamente.

4.44 OBLIGACIÓN 44

Entregar la certificación del fabricante que demuestre que los equipos multifuncionales instalados son nuevos, originales y no remanufacturados, con un año de fabricación mínimo de 2022.

Desarrollo de la obligación:

Se hace entrega de la certificación en el informe de gestión 001 y reposa en el anexo 8 del mismo.

4.45 OBLIGACIÓN 45

Garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos de impresión y accesorios mediante mantenimientos preventivos trimestrales, sin costo adicional para la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

En cumplimiento a la obligación durante el periodo 11 se realizó mantenimiento preventivo a las impresoras OKI, LEXMARK y RICOH que no fueron intervenidas durante los mantenimientos preventivos vigencia 2025 y están documentadas en el Informe de Gestión 011-1314-2024, anexo 5.

4.46 OBLIGACIÓN 46

Realizar mantenimientos correctivos en los sitios requeridos, incluyendo todos los repuestos y partes necesarias para los equipos multifuncionales.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se realizaron mantenimientos correctivos a equipos de impresión:

Tabla 9. Mantenimientos Correctivos equipos de Impresión

Fecha	N° caso	Placa de equipo	Descripción equipo	Falla Presentada	Correctivo Realizado
28/10/2025	379608	7466	Impresora Kyosera	Manchas al Imprimir	Cambio de unidad de tambor por daño.
21/10/2025	387035		Impresora Kyosera	Atasco de papel	Se realiza intervención correctiva consistente en extracción segura del papel atascado, limpieza del área y verificación de libre movimiento en rodillos y sensores de paso.
27/10/2025	387775	79706	Impresora LEXMARK MX721	Rayas al escanear, imprimir y copiar	Se efectúa limpieza de cristales de paso papel en el ADF alimentador.
06/11/2025	388715	78225	Impresora Ricoh	Atasco de papel	Se realiza retiro del papel que está obstruyendo la impresión Se realiza ajuste de tamaño en las bandejas
07/11/2025	388853	7437	Impresora Kyosera	Impresora no escanea	En el área del alimentador automático de documentos (ADF) se identificó un pequeño fragmento de papel que obstruía la activación de uno de los sensores de detección, impidiendo el arrastre correcto de las hojas. Se realiza la extracción del residuo y la limpieza completa de la zona, restableciendo el funcionamiento normal del alimentador.

4.47 OBLIGACIÓN 47

Disponer de personal y recursos pertinentes para brindar soporte técnico frente a inconvenientes técnicos o funcionales durante la ejecución del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se dispuso del personal técnico para la atención de los inconvenientes técnico y funcionales.

4.48 OBLIGACIÓN 48

Garantizar los insumos y consumibles necesarios para las impresoras, incluyendo módulos de alimentación y separación, rodillos, toallas de limpieza, kits de

mantenimiento y otros elementos necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se logró la disponibilidad de los consumibles del servicio de impresión. La información se detalla en el informe de Impresión en el anexo 6.

4.49 OBLIGACIÓN 49

Asumir el transporte, cargue y descargue de los equipos e insumos objeto del contrato, en los lugares indicados por el Supervisor del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Durante el período no se realizaron solicitudes de nuevas impresoras ni traslados

4.50 OBLIGACIÓN 50

Entregar el Certificado de Disposición Final de Residuos Peligrosos, cumpliendo con el Decreto 4741 de 2005 y reglamentaciones aplicables.

Desarrollo de la obligación:

Esta actividad fue documentada en el informe de gestión 011-1314-2024, anexo 5.

4.51 OBLIGACIÓN 51

Proporcionar un manual de uso de los equipos de impresión para todos los usuarios de la Entidad.

Desarrollo de la obligación:

Se hace entrega del manual de uso, en el informe de gestión 001-1314-2024, anexo 9.

Adicionalmente, en el tercer periodo se entrega un manual de usuario más ligero y fácil de comprender, este se encuentra relacionado en el Informe de Gestión 007-1314-2024, Anexo 7.

4.52 OBLIGACIÓN 52

Reemplazar de forma inmediata, sin costo adicional, cualquier equipo de impresión o

digitalización defectuoso o que no cumpla con las especificaciones técnicas solicitadas.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo no se generó ninguna solicitud de cambio de los equipos de impresión.

4.53 OBLIGACIÓN 53

Realizar la facturación mensual discriminada por servicios prestados y cantidades correspondientes, entregándola a la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza la facturación del periodo, correspondiente al informe "**012-4204000-1314-2024-** comprendido entre el **19/10/2025** al **18/11/2025",** con acta de conciliación por el mes de facturación.

4.54 OBLIGACIÓN 54

Permitir a la supervisión del contrato acceso al software de administración para verificar las unidades consumidas (Clic) y validar la facturación mensual.

Desarrollo de la obligación:

Se dará acceso a la supervisión del contrato al software de impresión, para fines de conciliar facturación.

4.55 OBLIGACIÓN 55

Garantizar que los equipos de impresión y digitalización utilizados sean compatibles con el protocolo IPv6.

Desarrollo de la obligación:

Se garantiza que los equipo cumplen con el protocolo de IPv6.

4.56 OBLIGACIÓN 56

Cumplir con las demás obligaciones necesarias para garantizar la correcta ejecución del contrato.

Desarrollo de la obligación:

El cumplimiento de las obligaciones se encuentra desglosadas en el presente documento.

4.57 OBLIGACIÓN 57

Dar a conocer al personal asignado el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) de la Entidad y divulgar la cartilla de Gestión Ambiental, soportando estas acciones mediante correos, actas y listados de asistencia.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo 4 de ejecución del presente contrato, se realizó divulgación del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) a todo el equipo de mesa de servicios, las evidencias se encuentran en el repositorio: Informe de Gestión 004-1314-2024. (Ver Anexo 4)

4.58 OBLIGACIÓN 58

Entregar informes y documentación de manera digital en cumplimiento de la política de cero papeles de la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

Toda la documentación es entregada de manera digital.

4.59 OBLIGACIÓN 59

Si se requieren equipos nuevos o se sustituye a los existentes, el contratista suministrará los elementos evitando el exceso de empaques, embalajes individuales y garantizando que sean en materiales aprovechables. Cada vez que se suministren los elementos o se realice un cambio de equipo durante la ejecución del contrato, el Contratista deberá presentar el catálogo de los equipos o ficha técnica del producto, verificación visual y aprobación por parte del Supervisor o Apoyo a la Supervisión.

Desarrollo de la obligación:

Durante la ejecución del contrato se fomenta el uso de empaques reciclables, para lo cual se solicita a los proveedores de equipos e insumos que estos sean embalados en cajas de cartón, biodegradables y amigables con el medio ambiente. Las evidencias se encuentran en el repositorio: Informe de Gestión 005-1314-2024 (Ver anexo 5).

4.60 OBLIGACIÓN 60

Si se generan residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de los equipos e insumos suministrados para la ejecución del contrato, el contratista deberá manejar, recolectar, transportar, tratar y/o disponer de estos, según el Decreto 1076 de 2015, demás normas ambientales relacionadas con este tema o la normativa que lo modifique o sustituya. Presentar alianza comercial con una empresa gestora de residuos peligrosos y/o residuos eléctricos y/o electrónicos, que cuente con licencia ambiental que aplique de acuerdo con su actividad. La copia de la alianza comercial y licencia ambiental se deberán entregar una vez se generen residuos peligrosos y/o residuos eléctricos y/o electrónicos y mantenerse vigente. El contratista deberá realizar la entrega de las certificaciones de entrega al gestor externo autorizado a más tardar dos (2) meses después de entregados los residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

Desarrollo de la obligación:

Para el cumplimiento de la obligación, se realizó disposición de residuos durante el periodo 11 de ejecución del contrato, la actividad se encuentra documentada en el Informe de Gestión 011-1314-2024 (Anexo 6).

4.61 OBLIGACIÓN 61

Los equipos electrónicos como computadores, impresoras y escáneres que el contratista ponga a disposición para ejecutar las actividades propias del contrato deben contar con la certificación Energy Star. Certificación Energy Star de los equipos o documento que soporte esta característica y aprobación por parte del Supervisor o Apoyo a la Supervisión. Cada vez que se requiera.

Desarrollo de la obligación:

Se realizó la entrega de la certificación Energy Star en el INFORME DE GESTIÓN 001, en el anexo 10.

4.62 OBLIGACIÓN 62

Configurar los equipos de impresión para que impriman en doble cara de manera automática, así como cumplir con el mayor rendimiento de hojas por tóner. Informes en los que se evidencié esta configuración y aprobación por parte del Supervisor o Apoyo a la Supervisión. Según la periodicidad establecida en el proceso.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza la configuración de los equipos de impresión, de acuerdo con las características solicitadas.

5. LISTADO DE LOS ANEXOS

- Anexo 1 ANS
- Anexo 2 Informe de Gestión
- Anexo 3 Informe de impresión